

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策（令和2年度）

1 概要

施設名	吹田市立高齢者生きがい活動センター	所管部室課名	福祉部高齢福祉室
実施日時	令和2年11月20日(金曜日) 14:00~14:30	実施場所	吹田市立高齢者生きがい活動センター

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	就業規則に最新の法改正に関する記載がなく、今後は最新の法改正を踏まえた、就業規則や諸規程の作成を徹底されたい。また、就業規則記載内容と実務運用に乖離がある。	最新の法令に基づいて実務運用をしていますが、センターの就業規則が古いままであるため、乖離が生じています。顧問の社労士法人と相談し、遵守している最新の法令に基づいた就業規則に改定いたします。	1 管理運営体制 (1)人員体制 ア 職員の雇用契約、労働時間等が労働関係法令を遵守したものである。
2	賃金台帳・有給管理簿等の整備について評価できる。		
3	①主催事業は多岐に渡り、ニーズに適切に応えている。アンケート評価もかなり高得点で、参加者の満足度合いが分かる。 ②各分野毎に多くの講座が設けられ、説明も分かりやすく利用者側は嬉しいと思う。相談や情報提供にも配慮しており、気軽に相談できるのは、悩みを持つ人にとって救いになると思う。		2 管理運営内容 (1)事業運営 ア 施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。
4	①主に75~80才代が利用されると聞いていたが、60才代も積極的に参加を促すべく、コーヒー講座等の取組も行っている。 ②各分野毎に参加者が多く、満足し楽しんでおられる様子がみられる。世代間交流も47才から81才まで交流されており、大人同士の交流も良いと思う。また、目的に合った色々な講座があり成功率も高く素晴らしい。		2 管理運営内容 (1)事業運営 イ 指定管理者指定申請書に記載の自主事業を、施設の設置目的に合わせて適切に実施している。
5	ペーパーレスに取り組んでいる。今後は施設内損害保険等を相見積りする等して、経費を抑えることは可能であるか。	今後は相見積を取ることにいたします。前年度の利用者人数に準じて見積りを取りますので、人数によっては保険料が前年度より増える可能性もあります。	2 管理運営内容 (2)経費縮減 ア 管理経費縮減に向けての努力がされている。
6	電気系、用紙使用、廃棄物削減など、省エネについてこまめな気遣い・心遣いがみられ、環境への配慮もきちんとされている。		

## 2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
7	日々の苦情や進言等には、どの様に対処されているかは不明だが、アンケートを適宜取り、ニーズを汲み取っている様子が分かる。		3 利用者満足度 (1)利用者対応 ア 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。
8	利用状況の推移をみると、個人利用者数、団体利用者数ともに減少しており、新規個人登録人数も減っている。さらに高齢者のニーズの把握に努め、いっそうの利用者促進の取組に努められたい。	市内市民ホール・図書館・公民館・憩いの間及び吹田市内イオン3店舗に、センター便りや講座案内を配架して、新たな利用者の開拓をしております。また、毎月市報すいたに関連行事を掲載しております。今後もアピールの場を増やすよう努めるとともに、従来の利用者には、リピーターとなっていただけるよう魅力ある講座の企画に努めます。	3 利用者満足度 (2)利用者サービス ア 利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。
9	ニーズも大切だが、主催者の思いも大切にされたい。	指定管理者によるセンターの運営は、①人のためになること(地域貢献)②自分を向上できること(生きがいづくり・健康づくり)③他人に認めてもらうこと、他人を認めること(自己肯定感と達成感)の三つのテーマを基本としております。この三つのテーマを軸に利用者のニーズをからめながら、センターを「人と関わりを持つ場」として運営することを心掛けております。	
10	①ありきたりのチラシなど、一辺倒の方法ではなく、コミュニケーションボードアプリを設置し、聴覚障がいの方への配慮が行き届いている。 ②市報を見て参加される方がほとんど。沢山の講座が行われ参加者も多く、事業目的が達成出来ている。スタッフの方々の親切な心遣いがみえる。		
11	利用者アンケートでは、参加した講座についての満足度を聞くだけでなく、今後どのような講座に参加したいかなど新規ニーズの把握にも努められたい。また、申込率が200%を上回っているような高人気講座については、速やかに回数を増やすなど利用者のニーズに応える努力をされたい。	講座終了後の講座アンケートを実施しております。そのアンケートには新規ニーズを聞く項目があり、次年度の事業計画に反映させております。 高人気の講座は、通信機器が必要な事もあり、自前での用意が困難となる場合もありますが、今後も取扱い事業者に依頼するなど、回数を増やせるように努めます。	3 利用者満足度 (2)利用者サービス イ 利用者が利用者に満足できるものである。
12	利用者の方々は満足している様子であり、アンケート評価も高い。		

## 2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
13	定員割れの講座もあるので広報面での工夫をさらに行われたい。例えば、ホームページの講座案内で、定員に空きがあり申込終了が近い講座を別途「もうすぐ申込終了」コーナーで紹介したり、年間のイベントカレンダーを載せるなど、市の所管所属と協力して、さらに積極的な広報に努められたい。	定員割れしそうな講座は、開催日までにチラシやHPやポスター、他講座の受講生にもアピールをしておりますが、HPや来年から開始予定のライン@を使ってアピールしていく予定です。年間イベントカレンダーは、日程や内容を変更することもあるので混乱を招きかねませんので発行はしませんが、2か月単位の講座予定などを作成する予定です。	3 利用者満足度 (2)利用者サービス ウ 施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。
14	チラシも極力シンプルで判りやすいものとなっている。		
15	複式簿記の採用は検討の余地があるのではないか。	令和2年度4月に指定管理者である吹田市高齢クラブ連合会が、一般社団法人となりました。これにより、税理士と相談し、複式簿記形式の決算書の作成に取り組みます。	4 サービス提供の継続性及び安定性 (1)施設の管理運営に係る経営状況 (2)指定管理者の財務状況